



Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de Yopal  
E.I.C.E - E.S.P  
NIT. 844.000.755-4

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES EN MATERIA DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL "EAAAY" E.I.C.E – ESP

### CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** El presente contrato tiene por objeto que **LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL "EAAAY" E.I.C.E – ESP**, en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano y rural, dentro de las zonas en la que **EAAAY E.I.C.E – E.S.P.** a indicado en los anexos técnicos que prestará el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

**CLÁUSULA 2. DEFINICIONES.** Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

**1. AFORO DE RESIDUOS SÓLIDOS:** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un suscriptor y/o usuario determinado.

**2. CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

**3. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del servicio y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

**4. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**5. GRAN GENERADOR O PRODUCTOR:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera y presenta para la recolección, residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente.

**6. PEQUEÑO PRODUCTOR:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor o igual a un metro cúbico mensual o en la cantidad que defina la normatividad vigente.

**7. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final.

**8. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO ORDINARIO:** Es aquello no calificado como especial en el presente contrato.

**9. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO ESPECIAL:** Es aquel considerado como peligroso, aquel proveniente de la limpieza de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos, aquel que por su composición, tamaño, volumen y peso no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio, así como todo residuo sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición de obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

**10. SANEAMIENTO BÁSICO:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

**11. SERVICIO PÚBLICO DE ASEO:** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

**12. SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado, como inversión social a los usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

**13. SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**14. SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

**15. USUARIO:** Persona que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

**16. USUARIO NO RESIDENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales y se beneficia con la prestación del servicio de aseo.

**17. USUARIO RESIDENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial el prestado a aquellos **locales conexos a la vivienda** que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un metro cúbico de residuos sólidos al mes.

**CLÁUSULA 3. PARTES.** Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, **EAAAY E.I.C.E – ESP**, y los usuarios y/o suscriptores.

**CLÁUSULA 4. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

**CLÁUSULA 5. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO.** El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los suscriptores y/o usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

Hacen parte de éste contrato no solo las estipulaciones escritas en él, sino todas las que la Empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, además de las estipulaciones contenidas en las Leyes vigentes y en particular la Ley 142 de 1994, las demás Leyes que la modifiquen o adicionen y las reglamentaciones expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o, la entidad que haga sus veces, las Normas Técnicas Colombianas (NTC) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cada una de ellas en ejercicio de sus funciones atribuidas por las leyes.

En consecuencia, el usuario, con la solicitud de servicio, acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de aseo, y sus actividades complementarias, y, por lo tanto, se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

**PARÁGRAFO.** La modificación de la normatividad que es parte integrante del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

**CLÁUSULA 6. VIGENCIA DEL CONTRATO.** Se entiende celebrado por término indefinido, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la ley.

**PARÁGRAFO: CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA.** Las Partes de Común Acuerdo podrán establecer cláusula de permanencia mínima hasta de dos (2) años, observando lo establecido en el artículo 7 de la Resolución CRA. 413 de 2006.

**CLÁUSULA 7. CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** La persona prestadora está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público domiciliario de aseo y por lo tanto, a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren las cláusulas primera y octava de este documento.

**CLÁUSULA 8. SOLICITUD DEL SERVICIO.** La solicitud para prestación del servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de Atención al Cliente de la EAAAY E.I.C.E – ESP, bien de modo personal, por correo o por otro medio que permita identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para este efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios.

EAAAY E.I.C.E – ESP, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar estas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta y se comenzará la ejecución.

EAAAY E.I.C.E – ESP, podrá negar la solicitud por encontrarse el inmueble fuera de la prestación del servicio definida por EAAAY E.I.C.E – ESP, de conformidad con lo establecido en el anexo técnico.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 15 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

**Parágrafo 1.-** Cuando haya servicio público de aseo disponible será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos. Las autoridades de policía, de oficio o por solicitud de cualquier persona procederán a sellar los inmuebles residenciales o abiertos al público, que estando ubicados en zonas en las que se pueden recibir los servicios de acueducto y saneamiento básico no se hayan hecho usuarios de ellos y conserven tal carácter.

**Parágrafo 2.-** Cuando se trate de productores marginales deberá acreditarse que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad. En este caso, la Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

**CLÁUSULA 9. PERFECCIONAMIENTO.** El CSP se perfecciona cuando EAAAY E.I.C.E – ESP, define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por EAAAY E.I.C.E – ESP, del mismo modo se entenderá que existe CSP, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente CSP.

**PARÁGRAFO.** No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con la misma unidad independiente.

**CLÁUSULA 10. PUBLICIDAD.** El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de EAAAY E.I.C.E – ESP., para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.

2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

**PARÁGRAFO 1o.** El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

**PARÁGRAFO 2o.** En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

## **CAPITULO II DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

**CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de EAAAY E.I.C.E – ESP, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por EAAAY E.I.C.E – ESP, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.
2. Iniciar la prestación del servicio, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato.
3. Realizar los aforos de la producción de residuos cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario a su costo, siempre y cuando sea técnicamente posible. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados y en los casos que así lo permita la regulación vigente.
4. Facturar el servicio de acuerdo con la normatividad vigente y con la periodicidad señalada en el presente CSP. Al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, la persona prestadora no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o, en el caso de grandes productores, por investigación de la producción de residuos sólidos de períodos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.
5. Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio.
6. Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.
7. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.
8. Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.
9. Informar a los suscriptores y/o usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.
10. Mantener informados a los suscriptores y/o usuarios en el caso de presentarse interrupción del servicio por cualquier causa, e implementar las medidas transitorias requeridas. En caso de suspensiones programadas del servicio, EAAAY E.I.C.E – ESP., deberá avisar a los suscriptores y/o usuarios con cinco (5) días de anticipación, a través de medio de difusión más efectivo de que se disponga en la población o sector atendido.
11. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.
12. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.
13. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y normas que lo modifiquen o sustituyan, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.
14. Aplicar al suscriptor y/o usuario el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.
15. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.
16. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la ley.
17. Asegurar la disposición final de los residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias, ambientales y regulatorias vigentes.
18. Realizar el barrido de vías y áreas públicas que le correspondan de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes.
19. Tener a disposición de los suscriptores y/o usuarios, informes sobre los aforos de la producción de residuos sólidos.
20. Evitar las situaciones relativas al manejo de los residuos sólidos a las cuales hace referencia el artículo 116 del Decreto 1713 de 2002 y normas que lo modifiquen o sustituyan.
21. Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada suscriptor y/o usuario.
22. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.
23. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.
24. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta EAAAY E.I.C.E – ESP.

**CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones del suscriptor y/o usuario las siguientes:

1. Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para EAAAY E.I.C.E – ESP o los demás miembros de la comunidad.
2. Informar de inmediato a la EAAAY E.I.C.E – ESP. sobre la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios públicos y/o en el sistema de información comercial.
3. Verificar que la factura remitida corresponda al inmueble receptor del servicio. En caso de irregularidad, el suscriptor y/o usuario deberá informar de tal hecho a EAAAY E.I.C.E – ESP.
4. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales.
5. Solicitar la factura a EAAAY E.I.C.E – ESP. cuando aquella no haya llegado oportunamente. El no recibir la factura no lo exonera del pago, salvo que EAAAY E.I.C.E – ESP. no haya efectuado la facturación en forma oportuna.

6. En el caso de suscriptores y/o usuarios no residenciales, garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos:

Cuando el usuario solicite financiación o acuerdos de pago de la deuda del servicio recibido con una mora superior a los 360 días.

7. En caso de ser multiusuario, cumplir los requisitos de presentación de residuos y demás procedimientos contemplados por la regulación vigente para la aplicación de la opción tarifaria.

8. No depositar sustancias líquidas, excretas ni residuos considerados especiales, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.

9. Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas en el Decreto 1713 de 2002, normas que lo modifiquen o sustituyan, de conformidad con el programa de aprovechamiento viable y sostenible que desarrolle EAAAY E.I.C.E – ESP y en la forma y tipos de recipientes prescritos en el Anexo Técnico.

10. Vincularse al servicio público domiciliario de aseo, siempre que haya servicios públicos disponibles o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, previa certificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.

11. Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición final será responsabilidad del propietario del lote, quien deberá contratarlo como servicio especial con la persona prestadora del servicio de aseo legalmente autorizada.

12. Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.

13. No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos por las autoridades competentes.

14. Ubicar los recipientes de residuos sólidos en el andén, evitando obstrucción peatonal o en lugares de recolección y en los días y horarios previamente determinados por EAAAY E.I.C.E – ESP. Los recipientes no deberán permanecer en los sitios señalados durante días diferentes a los establecidos por EAAAY E.I.C.E – ESP. para la prestación del servicio.

15. Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994, y en las disposiciones que la modifiquen y adicionen, así como las demás obligaciones consagradas en las reglamentaciones expedidas por las autoridades competentes, y las que por la naturaleza del contrato, le pertenecen.

**CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LAS PARTES.** Se entienden incorporados en el CSP, además de los que se desprendan de este contrato, los derechos que a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las personas prestadoras, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en el Título IV del Decreto 605 de 1996, el Decreto 1713 de 2002, el Decreto 1140 de 2003 y demás disposiciones concordantes así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen.

**CLÁUSULA 14. DERECHOS DE LA PERSONA PRESTADORA.** Constituyen derechos de EAAAY E.I.C.E – ESP:

1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados.

2. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994.

3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación, a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la prestación del servicio público domiciliario de aseo o de los aforos solicitados por el suscriptor y/o usuario, conforme a la normatividad vigente.

4. Verificar que los usuarios del servicio no depositen sustancias líquidas, excretas ni residuos de los contemplados para el servicio especial, en recipientes destinados para la recolección en el servicio público domiciliario de aseo.

**CLÁUSULA 15. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.** Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

1. A ser tratado dignamente por EAAAY E.I.C.E – ESP.

2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI del presente CSP.

3. A no ser discriminado por EAAAY E.I.C.E – ESP. Los suscriptores y/o usuarios tienen derecho a obtener tratamiento igual para situaciones iguales.

4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.

5. A la libre elección del prestador del servicio.

6. A obtener, a su costa, el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con la regulación vigente. EAAAY E.I.C.E – ESP. debe estimar estos costos para darlos a conocer al suscriptor y/o usuario antes de prestar el servicio. No habrá costos para el suscriptor y/o usuario en los casos de reclamación debidamente justificados.

7. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.

8. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

9. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

10. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

11. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

12. A reclamar en contra del uso asignado por EAAAY E.I.C.E – ESP al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.

13. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.

14. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.

15. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

16. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

17. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

18. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

19. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

20. Al cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación y la regulación vigente.

21. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes

### CAPITULO III FACTURACIÓN

**CLÁUSULA 16. PRINCIPIO GENERAL DE FACTURACIÓN.** La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

**CLÁUSULA 17. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS FACTURAS.** La factura que expida EAAAY E.I.C.E – ESP deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.
7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.
8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005, o, en las disposiciones que la sustituyan, modifiquen o reemplacen.
9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis períodos, si la facturación es mensual.
10. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
11. El valor y fechas de pago oportuno.
12. La frecuencia de recolección de los residuos.

**CLÁUSULA 18. FACTURACIÓN DE OTROS COBROS Y SERVICIOS.** En la factura podrán incluirse otros cobros a los que EAAAY E.I.C.E – ESP tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero estos se distinguirán de los que originan los servicios facturados y la razón de los primeros se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por EAAAY E.I.C.E – ESP, esta cobrará el servicio público domiciliario de aseo, prestado directamente.

EAAAY E.I.C.E – ESP podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación y cobro del servicio domiciliario de aseo con la de aquellos servicios que ellas presten. EAAAY E.I.C.E – ESP velará porque en dichos acuerdos se respete lo establecido en el presente CSP sobre el contenido de la factura.

Cuando se facture el servicio de aseo, conjuntamente con otro servicio público domiciliario, no podrá cancelarse este último con independencia del servicio de aseo, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de aseo.

Es deber del prestador de aseo, comunicar de manera oficial y oportuna al prestador con quien factura conjuntamente, las novedades que se presenten en el período a facturar.

**PARÁGRAFO 1o.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, el pago que se haga se entiende que incluye, en primer término, el valor correspondiente al servicio público domiciliario de aseo.

**PARÁGRAFO 2o.** En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Los cargos aplicables por incumplimiento de pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

**CLÁUSULA 19. PERÍODO DE FACTURACIÓN.** Las facturas se entregarán mensualmente en cualquier hora y día hábil a más tardar el último día hábil de cada mes, en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha del vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.

**PARÁGRAFO.** En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, EAAAY E.I.C.E – ESP podrá ajustar su período de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.

**CLÁUSULA 20. SITIO DE ENTREGA DE LA FACTURA.** En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales en el predio en el que se presta el servicio o en el lugar acordado entre las partes.

**CLÁUSULA 21. ESTIMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN.** La producción de residuos base para el cálculo de la factura correspondiente a cada suscriptor y/o usuario, será estimada de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

**CLÁUSULA 22. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS.** Las deudas derivadas del contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. La factura expedida por EAAAY E.I.C.E – ESP y debidamente firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

**PARÁGRAFO 1.** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, EAAAY E.I.C.E – ESP no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error u omisión. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

### CAPÍTULO IV OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 23. INTERÉS DE MORA.** En el evento en que el suscriptor y/o usuario de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del CSP, la EAAAY E.I.C.E – ESP podrá

aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable será la que se determine convencionalmente o, supletivamente, la que corresponda al régimen comercial, esto es, una y media veces del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera.

**CLÁUSULA 24. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.** EAAAY E.I.C.E – ESP podrá, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.

**PARÁGRAFO.** El consentimiento expreso al que hace referencia el presente artículo deberá ser manifestado por el suscriptor y/o usuario en documento independiente de este CSP. La celebración del CSP no implica el consentimiento del suscriptor y/o usuario al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente párrafo, no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

**CLÁUSULA 25. GARANTÍAS EXIGIBLES.** EAAAY E.I.C.E – ESP podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del suscriptor y/o usuario de inmuebles no residenciales.

**CLÁUSULA 26. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la EAAAY E.I.C.E – ESP en la prestación continua de un servicio de buena calidad, atendiendo los parámetros establecidos en el Anexo Técnico del presente documento, se denomina falla en la prestación del servicio.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor y/o usuario, desde el momento en que se presente a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, en especial a que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

## CAPITULO V PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

**CLÁUSULA 27. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La EAAAY E.I.C.E – ESP no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

**CLÁUSULA 28. PROCEDENCIA.** Las peticiones se presentarán en las instalaciones de EAAAY E.I.C.E – ESP, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

**PARÁGRAFO.** Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

**CLÁUSULA 29. REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación del prestador al que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

**CLÁUSULA 30. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 29 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si este la solicita.

**CLÁUSULA 31. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

**PARÁGRAFO.** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos del prestador. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

**CLÁUSULA 32. PETICIONES INCOMPLETAS.** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se

indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**CLÁUSULA 33. RECHAZO DE LAS PETICIONES.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

**PARÁGRAFO.** La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA 34. RECURSOS.** Los recursos se registrarán por las siguientes reglas:

**1.** Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.

**2.** Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de facturación que realice EAAAY E.I.C.E - ESP proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la ley.

**3.** El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que EAAAY E.I.C.E - ESP, ponga el acto en conocimiento del suscriptor y/o usuario en las oficinas de Atención al Cliente, habilitadas por la empresa para tal fin. El funcionario encargado de resolverlo será el Jefe de la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de conformidad con lo previsto en el artículo 156 de la Ley 142 de 1994.

**4.** El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

**5.** Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario.

**6.** EAAAY E.I.C.E - ESP podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**7.** EAAAY E.I.C.E - ESP no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de la producción de residuos de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

**8.** El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones por facturación y terminación, debiendo interponerse ante la EAAAY E.I.C.E - ESP, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. La EAAAY E.I.C.E - ESP deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

**CLÁUSULA 35. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor y/o usuario en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, EAAAY E.I.C.E - ESP del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

**CLÁUSULA 36. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.** A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el Capítulo V, artículos 67, 68 y 69 de dicho Código.

## CAPITULO VI MODIFICACIONES Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

**CLÁUSULA 37. MODIFICACIONES.** El CSP sólo podrá ser modificado en los siguientes eventos:

**1.** Por acuerdo entre las partes.

**2.** Por parte de EAAAY E.I.C.E - ESP, haciendo efectivas las siguientes garantías:

**a)** Deberá informar al suscriptor y/o usuario de la modificación propuesta con un mes de antelación a la entrada en vigencia de la misma.

**b)** Deberá permitir al suscriptor y/o usuario el ejercicio efectivo de su derecho a no aceptar la modificación propuesta.

**3.** Por decisión de autoridad competente.

**PARÁGRAFO.** Lo dispuesto en el numeral 2 de la presente cláusula no será aplicable en caso de modificación unilateral por parte de EAAAY E.I.C.E - ESP dado el evento de caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

**CLÁUSULA 38. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** El contrato de servicios públicos se terminará:

Por mutuo acuerdo, cuando lo solicite un suscriptor y/o usuario vinculado al contrato, si convienen en ello EAAAY E.I.C.E - ESP y los terceros que puedan resultar afectados; y cuando lo solicite EAAAY E.I.C.E - ESP, si el suscriptor y/o usuario, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.

Para efectos de proteger los intereses de terceros que puedan resultar afectados, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y posteriormente se fijará copia de ella en una

cartelera en un lugar público de las oficinas de EAAAY E.I.C.E – ESP; al cabo de cinco (5) días hábiles de haberla fijado en cartelera, si EAAAY E.I.C.E – ESP no ha recibido oposición, se terminará el contrato. En el caso de contratos a término fijo, podrá terminarse al vencimiento del mismo, caso en el cual el prestador deberá informar tal situación al suscriptor y/o usuario, con al menos dos (2) meses de anterioridad a la terminación del contrato. En el caso de contratos a término indefinido, el mismo podrá terminarse unilateralmente previo cumplimiento del preaviso, que no podrá ser inferior a 2 meses.

**PARÁGRAFO.** No será procedente la terminación del contrato de servicios públicos cuando no exista otra empresa en disposición de prestar el servicio o cuando este se preste bajo la modalidad de Área de Servicio Exclusivo, salvo que se cumplan las previsiones del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La desvinculación de un suscriptor y/o usuario que tenga por objeto su vinculación con otro prestador, no perjudica a la comunidad. El prestador respecto del cual se solicita la desvinculación no podrá negarla aludiendo falta de capacidad legal, técnica u operativa del operador al cual se pretende vincular el usuario y/o suscriptor.

## CAPITULO VII DISPOSICIONES FINALES

**CLÁUSULA 39. CESIÓN DEL CONTRATO.** Salvo que las partes dispongan lo contrario, cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio, se entiende que hay cesión del contrato, la cual opera de pleno derecho. En tal caso, se tendrá como nuevo suscriptor y/o usuario al cesionario, a partir del momento en que adquiera la propiedad. Sin perjuicio de lo anterior, la EAAAY E.I.C.E – ESP conservará el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de estas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP. La EAAAY E.I.C.E – ESP podrá ceder el contrato cuando en este se identifique al cesionario. Igualmente, EAAAY E.I.C.E – ESP podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos (2) meses, no ha recibido manifestación explícita al respecto.

**CLÁUSULA 40. ACUERDOS ESPECIALES.** Sin perjuicio de los acuerdos que llegaren a celebrarse en desarrollo del contrato, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contrapropuesta del caso. Si la EAAAY E.I.C.E – ESP la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicarán las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas.

**CLÁUSULA 41. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surjan entre EAAAY E.I.C.E – ESP y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos. Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, tal decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato y se seguirán las siguientes reglas: Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato y el proceso no deberá durar más de seis meses. Así mismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994). La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

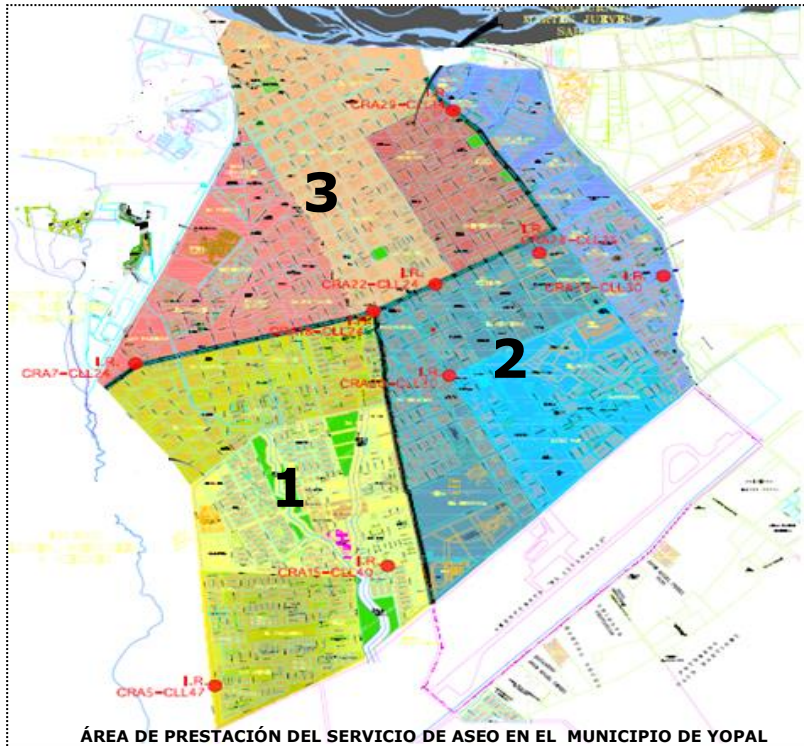
**CLÁUSULA 42.- ANEXOS.** Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio público domiciliario de aseo, el cual contiene: 1. La zona de prestación del servicio. Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la persona prestadora está dispuesta a prestar el servicio; y dentro de esa zona, encerradas en líneas rojas, las áreas dentro de las cuales la prestación no es posible. 2. Las condiciones técnicas y de acceso. Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse para que la persona prestadora pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil. Asimismo deberá contener las especificaciones de volumen, peso y calidad de los residuos. 3. Las condiciones para la prestación del servicio. Describe las condiciones de calidad, frecuencia que debe llenar el servicio de aseo y características que deben cumplir los distintos tipos de recipientes.

### 1. ZONA DE PRESTACION DEL SERVICIO

#### Zona Urbana:

El área de prestación de servicio de aseo en el área urbana para todos sus componentes está dividida en tres (3) sectores, que cubren la totalidad del área urbana del Municipio de Yopal como lo indica el siguiente Mapa.





#### Zona Rural:

El área de prestación de servicio de aseo en el área rural, corresponde a las siguientes veredas, las cuales se indican por corregimiento así:

Corregimiento el Morro: centro poblado y las veredas la Guamalera, La Vega y Marroquín.

Corregimiento la Chaparrera: centro poblado.

Corregimiento el Charte: el Charte, Barrio Seco y vereda la Guafilla.

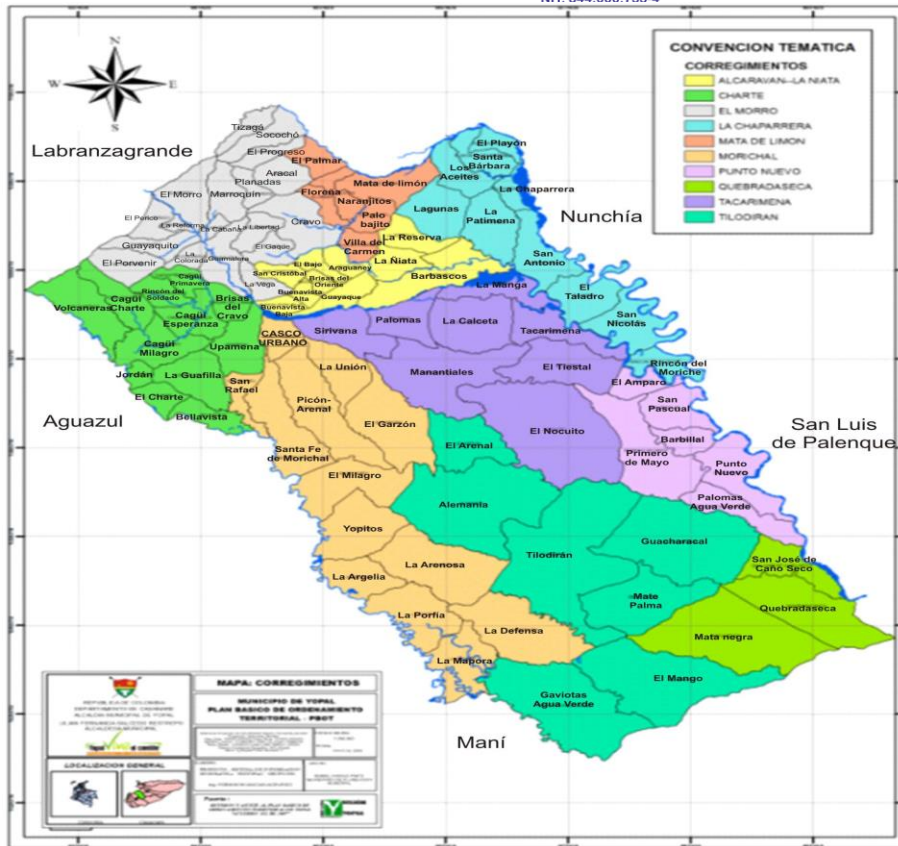
Corregimiento Alcaraván la Niata: centro poblado y vereda el Sinú.

Corregimiento Tacarimena: veredas Tacarimena, Sirivana, Palomas, Agua Verde.

Corregimiento de Morichal: centro poblado y vereda San Rafael.

Corregimiento de Tilodirán: centro poblado.

La ubicación de cada sitio lo indica el siguiente Mapa.



## 2. LAS CONDICIONES TÉCNICAS Y DE ACCESO

El inmueble deberá estar ubicado dentro del área de operación de la EAAAY E.I.C.E – ESP, según el numeral 1 y cumplir con lo indicado en la cláusula Décima Segunda del presente contrato.

### 2.1 Modalidad de Prestación del Servicio de Aseo.

La empresa prestará el servicio de aseo en la modalidad *Servicio Ordinario de Aseo*, definida en el decreto 1713 de 2002, como la prestación de servicio público domiciliario de aseo para residuos sólidos de origen residencial y para otros residuos que pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la persona prestadora del servicio de aseo y que no corresponden a ninguno de los tipos de servicios definidos como especiales. Está compuesto por la recolección, transporte, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.

También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades

### 2.2 Sitio de Ubicación para la Presentación de los Residuos Sólidos.

Los usuarios deberán almacenar y presentar los residuos sólidos en forma adecuada para que sean recogidos por EAAAY E.I.C.E – ESP. La presentación de los residuos sólidos, para los usuarios residenciales y pequeños productores, se hará sobre el frente al predio en el andén, evitando la obstrucción peatonal o vehicular, en el lugar que sea de fácil acceso para los vehículos recolectores y las personas de recolección y a la vez de fácil limpieza en caso de presentarse derrames o regueros accidentales. Para los usuarios grandes productores podrán entregarla en sitios interiores de fácil acceso a los vehículos recolectores, acordados previamente con EAAAY E.I.C.E – ESP.

### 2.3 Anterioridad para la Presentación de los Residuos Sólidos.

Los residuos sólidos que se presenten para la recolección deberán estar presentados y almacenados de forma que se evite su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la recolección. Los residuos sólidos deberán colocarse en los sitios determinados para tal fin, con una anterioridad no mayor a tres (3) horas, a la hora de la recolección en la zona establecida.

### 2.4 Obligación de Trasladar Residuos sólidos hasta Sitios de Recolección.

Los usuarios de urbanizaciones, barrios o conglomerados cuyas condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la empresa, y ésta a su vez establecerá los horarios de recolección e informará a los usuarios como mínimo con tres (3) días de anterioridad, de tal manera que se evite la acumulación prolongada de los residuos en el espacio público y se causen problemas ambientales y/o de salud.

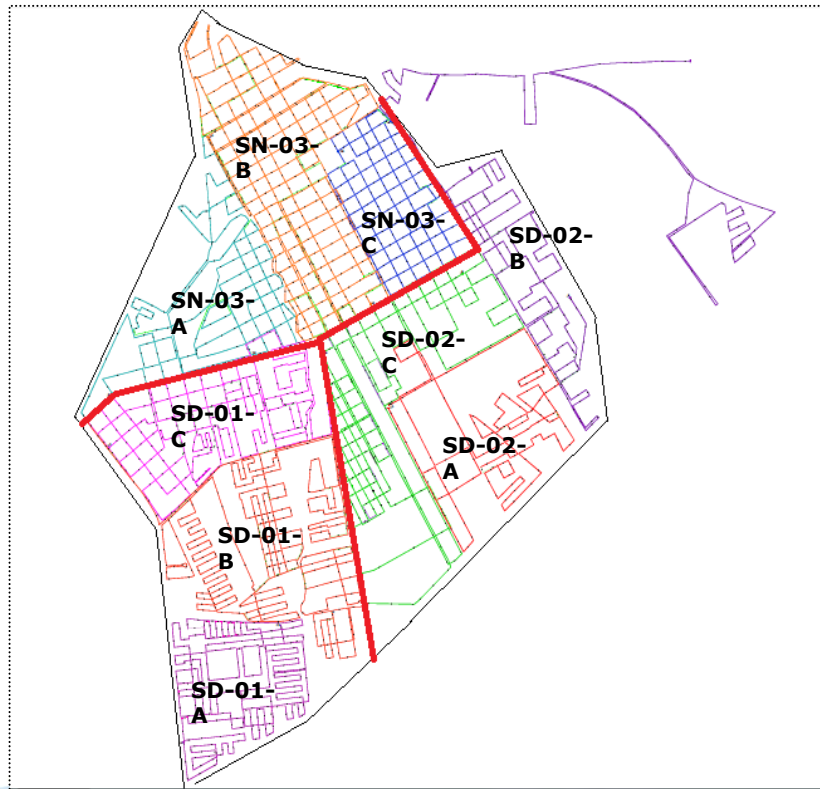
### 2.5 Descuento por Recolección Efectuada Sin Servicio Puerta a Puerta.

Cuando exista imposibilidad técnica para prestar el servicio de recolección puerta a puerta, los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a un descuento del diez por ciento (10%) en la tarifa máxima correspondiente al componente de recolección y transporte, de conformidad con el artículo 36 de la resolución CRA 351 de 2005.

## 3 Condiciones para la prestación del servicio.

### 3.1 Establecimiento de Rutas de Recolección.

La EAAAY EICE ESP, estableció macrorrutas y microrrutas de recolección de residuos sólidos en el área urbana y rural del Municipio de Yopal, como lo indica las tablas anexas, para el trazo de las mismas se cumpliendo con las normas de tránsito:



**PLANO RUTAS DE RECOLECCION AREA URBANA MUNICIPIO DE YOPAL**

**Tabla 1. Rutas de Recolección Área Urbana**

MACRO RUTA	MICRO RUTA	BARRIOS
1	SD-01-A	B. CHAVINAVE, B.SANJORGE, B. MONTECARLO, URB. PROGREGO II, B. VILLA VARGAS, URB. LOS ANGELES, UB. PROGRESO IV, PROGRESO III, URB. BELLAVISTA, B. VILLA NELLY, PROGRESO I, B. NUEVO MILENIO, URB. EL POBLADO, B. MARANATHA, URB. EL FICAL Y B. EL LAGUITO, VILLADOCENTE, B. LLANO LINDO, B.CIUDAD BERLIN, B. CIUDAD PARIS, B. VILLA FLOR, B. VILLA MARIÑO, B. SIETE DE AGOSTO, B. SI DAVID, B. HELICONIAS, B. LEÓN DE ORO,

	SD-01-B	B. CIUDADELA DEL CARMEN, URB. CATALUÑA, URB. LOS NARANJOS, B. LOS ALMENDROS, URB. EL GARCERO, B. EL PORTAL, COLEGIO TECNICO AMBIENTAL, PLAZA DE MERCADO, URB. MARIA LUZ, B. NUEVO HABITAT, B. CASIMENA, B. SAN MATEO, URB. SAN SEBASTIAN, URB. SAN ANDRES, URB. LA GARANTIA, URB. EDEN, URB. EL PRADO, NUEVO HABITAT II, URB. LOS CANAGUARIOS, URB. DOÑA JUANA, B. EL NOGAL, B. LA PRIMAVERA
	SD-01-C	CUERPO DE BOMBEROS, URBANIZACION SANTA HELENA, URB. 26 DE MAYO, URB.SANPEDRO, URB. LOS PINOS, B. COVISEDCA, B. VILLA DEL PRADO, B. VILLA ROCIO, B. ARAGUANAY, B. COMFABOY, URB. SAN JORGE II, URB. LA UNIDAD, URB. LOS ALAMOS, LA CAMPIÑA, B. CASIQUIARE, COLEGIO PARAISO, B. EL PARAISO, URB. SANTANDER
2	SD-02-A	TELEORINOQUIA, MANGA COLEO, ALTOS DE MANARE, VILLA NATALIA, B. EL OASIS, B. EL MASTRANTO, URB. VILLAS DE SAN JUAN, B. MARIA PAZ, URB. VILLA CONSUELO, TALLER DE SECRETARIA OBRAS PUBLICAS, LOS YOPOS, INVASION 15 DE OCTUBRE, CLUB CREDITARIO, COLEGIO ITEY Y CRA 20 HASTA CALLE 30
	SD-02-B	URB. SAN CARLOS, B. EL REMANSO, URB. JUAN H URREGO, LOS LAURELES, CRA 29 CON CL 30, B LLANO VARGAS, BRAULIO CAMPESTRE, UNISANGIL CAMPESTRE, CALLE 24, MARIA MILENA, COLEGIO CARLOS LLERAS RESTREPO, EL TRIUNFO, VILLA BENILDA, LOS HERORES, CONJUNTO RESIDENCIAL COMFABOY, B. CARIBABARE, URB. EDEN. URB. VILLA MARIA, CENTRO COMERCIAL EL HOBO, CLINICA CASANARE, BRISAS DEL CRAVO, LA ARBOLEDA, B. VILLA DEL PARAISO, VILLA PEDREGAL, HISPANO INGLES, VIA PALO GRANDE
	SD-02-C	B. LOS ANDES, URB. COMCAJA, COMFACASANARE, EL GILGAR, CENTRO COMERCIAL EL ALCARAVAN, B. LA FLORESTA, TERMINAL DE TRANSPORTE, PARQUE EL INTRA CRA 21, B. EL RECUERDO, CRA 20 HASTA CL 24, SENA, UNITROPICO, PARQUE EXTREMO, B. 20 DE JULIO, B. PROVIVIENDA.
3	SN-03-A	ESTACION DE SERVICIO LA CARPA, MARGINAL DE LA SELVA, B. EL BOSQUE, B. LAS PALMERAS, EL COLEGIO LA CAMPIÑA, URB. LA FLORIDA, AVENIDA LA CULTURA, CONJUNTO RESIDENCIAL LOS VENCEDORES, PARQUE RESURGIMIENTO, BARRIO LA COROCORA, CALLE 13 CON CRA 18, COLEGIO LUIS HERNANDEZ VARGAS, COLISEO MAURICIO NARANJO, URB. LUIS MARIA JIMENEZ, B. VENCEDORES, URB. LOS ESTERITOS, BARRIO PRIMERO DE MAYO Y B. LA ESPERANZA
	SN-03-B	FUNDACION AMANECER, B.LA AMISTAD, AGUAVIDA, ASAMBLEA DEPARTAMENTAL, EAAAY, EL GAVAN, BELLO HORIZONTE, PARQUE HERRADURA, EL LIBERTADOR, LA PRADERA, CENTRO, HOSPITAL, PARQUE SANTANDER, COLEGIO PANAMERICANO, B. SAN MARTIN,
	SN-03-C	CRA 29 - CL 24 - CRA 27, CL 13, URB. EL HOBO, BARRIO LOS HELECHOS, COLEGIO ANTONIO NARIÑO, B. JUAN PABLO, CORPORINOQUIA, URB. EL BROSQUERO, B. BICENTENARIO, URB. DALEL BARON, URB. VILLA DE SOL, URBANIZACION SALITRE.
	SD-04-A	VÍAS PRINCIPALES.

**Tabla 2. Ruta DE Recolección Area Rural.**

RUTA	VEREDAS
RURAL	GUAMALERA MORRO, MARROQUIN, LA VEGA, LA, LA CHAPARRERA, EL CHARTE BARRIO SECO, LA GUAFILLA.
	LA ÑIATA, EL SINU
	SIRIVANA, PALOMAS, TACARIMENA, AGUA VERDE.
	GUAFILLA, CHARTE, BARRIO SECO.
	MORICHAL, TILODIRAN, SAN RAFAEL, LLANO LINDO, LA CHAPARRERA, LA NIATA, EL SINU.

### 3.2 Establecimiento Horario de Recolección

La EAAAY EICE ESP, prestadora del servicio de aseo determinó horarios de la recolección de los residuos sólidos en el Municipio de Yopal, teniendo en cuenta las características de cada zona, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal, se como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 3. Horario de Recolección Área Urbana**

MACRO RUTA	MICRO RUTA	HORARIO DE RECOLECCIÓN
1	SD-01-A	6:00 - 14:00
	SD-01-B	
	SD-01-C	
2	SD-02-A	6:00 - 14:00
	SD-02-B	

	SD-02-C	
3	SN-03-A	18:00 – 2:00
	SN-03-B	
	SN-03-C	
	SD-04-A	6:00 – 14:00

La EAAAY EICE ESP estableció que en la zona residencial la recolección se efectuará en jornada diurna y la zona comercial y áreas aledañas a la misma se efectuará en la jornada nocturna.

Tabla 4. Horario de Recolección Área Rural.

RUTA	HORARIO DE RECOLECCIÓN
RURAL	14:00 – 18:00

### 3.3 Frecuencias de Recolección.

La EAAAY EICE ESP, prestará la recolección domiciliaria de residuos sólidos como lo indica la tabla anexa. Donde define que en las zonas residenciales se efectuaran frecuencias de tres (3) veces por semana, en la zona comercial siete (7) veces a la semana y en el sector rural se prestará con una (1) frecuencia semanal.

Lo anterior de conformidad a la necesidad definida con los suscriptores de cada sector

Tabla 5. Frecuencia Ruta de Recolección Área Urbana

MACRO RUTA	MICRO RUTA	Nº DE FRECUENCIAS A LA SEMANA	DÍAS DE FRECUENCIA
1	SD-01-A	3	LUNES MIERCOLES VIERNES
	SD-01-B		
	SD-01-C		
2	SD-02-A	3	MARTES JUEVES SABADO
	SD-02-B		
	SD-02-C		
3	SN-03-A	3	LUNES, MIERCOLES, VIERNES
	SN-03-B	7	LUNES, MARTES, MIERCOLES, JUEVES, VIERNES, SABADO Y DOMINGO
	SN-03-C	3	MARTES, JUEVES, SABADO

Tabla 6. Frecuencias de Recolección Área Rural.

RUTA	VEREDA	Nº DE FRECUENCIAS A LA SEMANA	DIAS DE FRECUENCIAS
RURAL	CHARTE, GUAFILLA	2	MARTES Y VIERNES
	CHAPARRERA	2	MARTES Y SABADO
	SINU - NIATA	2	MIERCOLES
	TACARIMENA, PALOMAS, TRIUNFO, MORRO, MARROQUIN, VEGA, GUAMALERA.	2	JUEVES
	TILODIRAN, MORICHAL	2	SÁBADOS

### 3.4 Cumplimiento de Rutas.

La EAAAY EICE ESP, cumplirá con las rutas y horarios establecidos en los numerales 3.1 y 3.2 del presente contrato de condiciones uniformes. En caso de presentarse cambios en la rutas y horarios o frecuencias la empresa informara a los usuarios afectados con tres (3) días de anterioridad, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

### 3.5 Establecimiento de Rutas para el Servicio de Barrido.

El servicio del barrido de calles y avenidas en el Municipio de Yopal se realiza de manera manual, el cual, abarca el borde de la calzada contra el andén hasta que quede libre de papeles, hojas, arena o de cualquier otro material susceptible de ser removido con cepillo.

Por otro lado, en las vías y zona sin pavimentar y en zonas verdes como parques y separadores se efectuara despapele.

La EAAAY EICE ESP, estableció macrorrutas y microrrutas de barrido, relacionadas en la siguiente tabla, para el desarrollo de las rutas la empresa tuvo en cuenta, las normas de tránsito, las características físicas del municipio y los usuarios a los que les presta el servicio de aseo:

Tabla 7. Rutas de Barrido

ITEM	CODIGO RUTA	NOMBRE RUTA	INICIO DE RUTA	FIN DE RUTA	USO RUTA	KILOMETRO BARRIDO DIARIO
1	RUB 01	KRA 19 - 19 A - 20 - 20 A - 21	KRA 19 CON CALLE 24	KRA 21 CON CALLE 24	VIA PRINCIPAL	4,83
2	RUB 02	KRA 23	KRA 22 CON CALLE 15	KRA 23 CON CALLE 24	VIA PRINCIPAL	2,06
3	RUB 03	DIAG 9 - KRA 29	DIG 9 HOSPITAL	KRA 29 CON CALLE 24	VIA PRINCIPAL	2,95
4	RUB 04	RESURGIMIENTO , PATINODROMO, CAÑO SECO	KRA 18 CON CALLE 15	CAÑO SECO CON CALLE 24	VIA PRINCIPAL	6,34
5	RUB 05	RESURGIMIENTO , PATINODROMO, KRA 14	KRA 18 CON CALLE 15	KRA 14 CON 24	VIA PRINCIPAL	2,36
6	RUB 06	CALLE 24 DESDE LA AV MORICHAL A UNISANGIL	MARGINAL	KRA 33 CON DESPAPEL A LA UNISANGIL	VIA PRINCIPAL	6,85
7	RUB 07	CALLE 17 A CALLE 24 DESDE LA KRA 18 A KRA 23	CALLE 17 CON KRA 18	KRA 20 ENTRE CALLE 23 Y 24 ASAMBLEA	RESIDENCIAL	3,83
8	RUB 08	CALLE 13,14,15,16 DEDE LA KRA 18 A KRA 23	CALE 13 CON KRA 18	CALLE 16 CON KRA 23	RESIDENCIAL	2,55
9	RUB 09	BRISAS DEL CRAVO, VIA SIRIVANA	KRA 29 CON CALLE 13 (CLINICA CAS)	VIA SIRIVANA (PEDREGAL) TRAN 23	RESIDENCIAL	3,34
10	RUB 10	VILLA MARIA - CARIBABARE	KRA 29 CON CALLE 20	CALLE 23 CON KRA 33	RESIDENCIAL	3,51
11	RUB 11	VILLA DEL SOL	CALLE 21 CON KRA 26	KRA 26 CON CALLE 24	RESIDENCIAL	2,78
12	RUB 12	SALITRE	CALLE 21 CON KRA 23 (CENTRO SALUD)	KRA 24 CON CALLEM24	RESIDENCIAL	1,78
13	RUB 13	BICENTENARIO	KRA 23 CON CALLE 18	CALLE 21 CON KRA 23 A	RESIDENCIAL	2,22
14	RUB 14	BROSQUERO	KRA CON CALLE 21	KRA 26 CON CALLE 21	RESIDENCIAL	2,45
15	RUB 15	HELECHOS	CALLE 15 CON KRA 23	KRA 18 CON KRA 26	RESIDENCIAL	2,21
16	RUB 16	ANTONIO NARIÑO	CALLE 15 CON KRA 26	CALLE 18 CON KRA 29	RESIDENCIAL	2,20
17	RUB 17	BRAULIO	CALLE 13 CON KRA 23	CALLE 14 CON KRA 29	RESIDENCIAL	2,41
18	RUB 18	AMISTAD	CALLE 20 CON KRA 21	KRA 22 ENTRE CALLE 23 Y 24	RESIDENCIAL	1,93
19	RUB 19	GAVAN	KRA 21 CON CALLE 20	CALLE 15 CON KRA 21	RESIDENCIAL	2,70
20	RUB 20	ESPERANZA	CALLE 24 CON CAÑO SECO	CALLE 20 CON CAÑO SECO	RESIDENCIAL	2,97
21	RUB 21	COLEGIO JORGE ELIECER GAITAN	CALLE 16 CONC AÑO SECO (CATASTRO)	CALLE 19 A CON KRA 14 (CEMENTERIO P)	RESIDENCIAL	2,77
22	RUB 22	PRIMERO DE MAYO	KRA 11 CON CALLE 17	CALLE 22 CON KRA 14	RESIDENCIAL	3,99

23	RUB 23	PALMERAS	CALLE 22 CON KRA 14	CALLE 24 CON KRA 7	RESIDENCIAL	1,38
24	RUB 24	LUIS MARIA JIMENEZ, YARUMO	MARGINAL CON KRA 10 (ICBF)	CALLE 22 CON KRA 7 (RENAULT)	RESIDENCIAL	7,33
25	RUB 25	VENCEDORES, ESTERITOS, FLORIDA	AV CULTURA CON KRA 14	KRA 10 CON TRAN 19	RESIDENCIAL	4,99
26	RUB 26	COROCORA	TRANS 18 CON AV LA CULTURA (MONUMENTO)	CALLE 9 CON TRANV 18	RESIDENCIAL	4,76
27	RUB 27	SAN MARTIN - VIRGEN DE MANARE	VIRGEN MANARE HASTA LAS 10 AM Y A LAS 10:20 AM MARGINAL CON CALLE 4	CALLE 6 CON KRA 23	RESIDENCIAL	5,25
28	RUB N01	AV MARG, CAÑO SECO, KRA 19 - 20	MARGINAL CALLE 4 CON	KRA 20 CON CALLE 4	VIA PRINCIPAL	3,71
29	RUB N02	KRA 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	KRA 27 CON CALLE 13	KRA 21 CON CALLE 5	VIA PRINCIPAL	5,98
30	RUB N03	CALLE 7, 8, 9	KRA 24 CON CALLE 7	CALLE 9 A CON KRA 18	VIA PRINCIPAL	3,93
31	RUB N04	CALLE 10, 11, 12	KRA 27 CON CALLE 12	CALLE 10 CON MARGINAL	VIA PRINCIPAL	5,35
32	PARQUES					11,31

### 3.6 Horarios de Barrido.

El horario de barrido y limpieza de vías y áreas públicas del Municipio de Yopal, determinado por la EAAAY EICE ESP, será como lo indica la siguiente tabla, conforme a lo dispuesto por normatividad con el objeto de no afectar el flujo adecuado de los vehículos y peatones.

LA EAAAY EICE ESP, establecido dos jornadas para prestar el servicio de barrido y limpieza de vías como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 8. Horarios del Servicio de Barrido

ITEM	CODIGO RUTA	NOMBRE RUTA	HORARIO
1	RUB	RUTAS DE BARRIDO DIURNO	6:00-14:00
2	RUB N	RUTAS DE BARRIDO NOCTURNO	18:00-2:00

### 3.7 Frecuencia de Barrido

El barrido de las Áreas Generales del Municipio de Yopal, así como plazas de mercado, vías principales, barrios y zonas oficiales, se atenderán de acuerdo a la regulación vigente, al número de frecuencias solicitadas y pertinentes, de acuerdo al tipo de actividad de la zona a barrer, en atención a lo anterior, la empresa estableció las siguientes frecuencias de barrido:

ITEM	CODIGO RUTA	FRECUENCIA (VECES X SEM)	DIAS DE FRECUENCIA*
1	RUB 01	4	L X V S
2	RUB 02	3	M J S
3	RUB 03	3	L X V
4	RUB 04	3	L X V
5	RUB 05	3	M J S
6	RUB 06	3	M J S
7	RUB 07	2	L - J
8	RUB 08	2	L - J

9	RUB 09	1	M
10	RUB 10	1	M
11	RUB 11	1	X
12	RUB 12	1	X
13	RUB 13	1	X
14	RUB 14	1	X
15	RUB 15	1	M
16	RUB 16	1	M
17	RUB 17	1	M
18	RUB 18	2	X S
19	RUB 19	2	X S
20	RUB 20	2	L - J
21	RUB 21	2	L - J
22	RUB 22	1	V
23	RUB 23	1	V
24	RUB 24	1	V
25	RUB 25	1	V
26	RUB 26	1	S
27	RUB 27	1	M
28	RUB N 01	6	L M X J V S D
29	RUB N 02	6	L M X J V S D
30	RUB N 03	6	L M X J V S D
31	RUB N 04	6	L M X J V S D
32	PARQUES		

\* Convecciones días de frecuencia: L- Lunes; M- Martes; X-Miércoles; J-Jueves; V-Viernes; S-Sábado; D: Domingo.

### 3.8 Divulgación de rutas y horarios.

La recolección de los residuos sólidos se efectuará según horarios y frecuencias establecidas en los presentes términos de condiciones uniformes, los cuales se dan a conocer a los usuarios utilizando stickers, volantes, medios masivos de difusión de amplia circulación local como radio, prensa, pagina web de la empresa, en la factura y reuniones con la comunidad.

De igual manera, mediante medios de comunicación existente en el municipio, la empresa informara todos los cambios en las rutas, horarios o frecuencias con mínimo tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

### 3.9 Características de Recolección para los Usuarios de Tipo Diferente al Residencial.

Los usuarios de grandes generadores podrán entregar los residuos en sitios interiores de fácil acceso a los vehículos recolectores, acordados previamente con la EAAAY EICE ESP.

Para la recolección de usuarios industrial y comercial. Los residuos sólidos ordinarios producidos por las actividades industriales y comerciales, están incluidos en el servicio de aseo ordinario, con la clasificación tarifaria correspondiente.

Recolección en plazas de mercado, mataderos y cementerios. Para la recolección de los residuos generados en las plazas de mercado, mataderos y cementerios del Municipio se realizará a través de cajas estacionarias ubicadas en los sitios adecuados para su recolección por cada una de estas entidades.

### 3.10 Plan de Contingencia.

LA EAAAY EICE ESP. Cuenta con un conjunto de procedimientos preestablecidos para la respuesta inmediata, con el fin de atender en forma efectiva y eficiente las necesidades del servicio de manera alternativa y para restablecer el funcionamiento del sistema después de la ocurrencia de un evento de origen natural o antrópico que ha causado dificultades para el desarrollo del servicio.



En el plan de eventualidades se procedió a desarrollar acciones para lograr cada uno de sus objetivos, entre los cuales se encuentran:

Definir funciones y responsabilidades  
Planificar y coordinar las actividades de atención y recuperación.  
Activar procedimientos preestablecidos de respuesta para atender la demanda.  
Identificar el inventario de Recursos disponibles.  
Informar en forma precisa y oportuna  
Recobrar la normalidad tan pronto como sea posible.  
Programar ejercicios de simulación para la capacitación y revisión periódica.

**Estimación de Escenarios de Riesgo.** Un Escenario de Riesgo se entiende como la descripción de un futuro posible y de la trayectoria asociada a él. El Escenario de Riesgo es la representación de la interacción de los diferentes factores de riesgo (Amenaza y Vulnerabilidad) en un territorio y en un momento dado.

**Atención de Emergencias.** Los procedimientos a seguir para la Atención de Emergencias se establecieron para cumplir los siguientes propósitos estipulados por el RAS:

**Suministrar alternativamente el servicio:** Tan pronto como sea posible, atender a la población perjudicada por la interrupción del servicio, mediante acciones alternativas que disminuyan el impacto y suministren parcialmente el servicio mientras se recupera el funcionamiento normal del mismo.

**Restablecer el funcionamiento del sistema:** Es decir, prever la manera como se rehabilitará el sistema tan pronto como sea posible para continuar prestando el servicio en forma normal y continua.

## **MEDIDAS DE REDUCCIÓN DE RIESGOS**

Uno de los aspectos importantes del presente Plan son las medidas de intervención que permiten la reducción de riesgos del sistema, las cuales fueron establecidas de acuerdo con el análisis de vulnerabilidad previamente hecho.

La identificación de puntos críticos de vulnerabilidad permitió la priorización de acciones de intervención en el proceso de mantenimiento que pueden reducir el potencial de daños o la pérdida de la funcionalidad del sistema; es decir de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de riesgos, se eligieron aquellos con potencial de daño medio, alto y muy alto, para determinar las medidas a tomar que conlleven a la minimización de riesgos frente a una contingencia potencial.

A continuación se presentan dichas medidas:

### **Barrido**

- a. Para el riesgo PUBLICO – VIAS; Accidente de tránsito en el componente de Barrido, se propone programar una reunión con el personal encargado de realizar esta actividad en la que se les recordará periódicamente sus funciones, así como la manera adecuada de desempeñarse en su cargo. Uno de los temas a resaltar debe ser la ubicación adecuada del carrito manual, o en su defecto de los conos reflectivos, estos deben ser ubicados en posición contraria a la dirección del tráfico vehicular, ya que los son utilizados como advertencia de la presencia de personal en la vía.
- b. Para el riesgo de ERGONOMICO – FISICO; Caídas en Cunetas, es importante recalcar a los empleados continuamente la importancia de realizar su trabajo con la mayor precaución posible, de manera que se garantice no sólo la calidad del servicio prestado, sino la integridad física del empleado.
- c. En cuanto el riesgo ERGONOMICO – FISICO; atrapamiento por tolvas, es necesario tomar las medidas necesarias para garantizar que el empleado no se ubique en la zona de peligro mientras se hace el descargue al camión; es decir, informarles acerca de esta prohibición y sus causas y advertirles que el incumplimiento de esta cláusula podría repercutir negativamente no sólo en su salud e integridad física, sino en su trayectoria laboral. Se debe incrementar la supervisión mientras se esté desarrollando esta actividad.

### **Recolección de Barrido**

- a. Para el riesgo PUBLICO – VIAS; Accidente de tránsito en el componente de recolección de Barrido, se propone programar una reunión con el personal encargado de realizar esta actividad con el fin de recordar sus funciones y la forma adecuada de desempeñarla.

Se resaltarán la velocidad que se debe tener para conducir el vehículo (volqueta) transportador durante la ruta y en la vía hacia su disposición final.

- b. En el riesgo ERGONOMICO – FISICO; de Caída de personal, es importante recalcar a los empleados continuamente la importancia de realizar su trabajo con la mayor precaución posible, de manera que se garantice no sólo la calidad del servicio prestado, sino la integridad física del empleado. Es necesario que tanto los conductores como los tripulantes conozcan la ruta y sus puntos críticos.

Se recomienda realizar supervisión continua e inspección visual a la Volqueta antes de salir a ruta, con el fin de garantizar que se encuentre en las condiciones adecuadas para prestar el servicio. Esta revisión incluye: pito, alarma de reversa, frenos, estado de espejos, estado de llantas, entre otros.

### Recolección

- a. Para el riesgo PUBLICO – VIAS; Accidente de tránsito en el componente de Recolección, se propone programar una reunión con el personal encargado de realizar esta actividad en la que se les recordará periódicamente sus funciones, así como la manera adecuada de desempeñarse en su cargo.

Uno de los temas a resaltar debe ser la velocidad a la cual deben transitar los vehículos durante la ruta y en la vía hacia el Relleno Sanitario Macondo.

- b. Para el riesgo ERGONOMICO – FISICO; Caídas de tripulantes, es importante recalcar a los empleados continuamente la importancia de realizar su trabajo con la mayor precaución posible, de manera que se garantice no sólo la calidad del servicio prestado, sino la integridad física del empleado. Es necesario que tanto los conductores como los tripulantes conozcan la ruta y sus puntos críticos.

Una medida a implementar para la reducción del riesgo de que se presente un atrapamiento del personal con el camión recolector, es infundir en el empleado la precaución a tener al momento de desarrollar su labor, teniendo en cuenta que a pesar de ser cotidiana, no deja de ser riesgosa.

Por otro lado, se recomienda realizar supervisión continua e inspección visual al camión antes de salir a ruta, con el fin de garantizar que se encuentre en las condiciones adecuadas para prestar el servicio. Esta revisión incluye: pito, alarma de reversa, frenos, estado de espejos, estado de llantas, entre otros. Diligenciar un formato de Check List de vehículos.

- c. En cuanto riesgo PUBLICO – VIAS; alteración de orden público, al ser impredecible, únicamente se plantea mantener preparado al personal para reaccionar de manera calmada, cumpliendo las órdenes de su jefe inmediato.
- d. Para la riesgo PUBLICO – ASONADAS; cierre temporal de la vía al Relleno Sanitario Macondo, se plantea mantener contacto con los despachos municipales y departamentales, así como con los cuerpos militares y demás entes territoriales que puedan programar alguna actividad o tengan conocimiento de cualquier situación anormal, solicitándoles se mantenga informada a la empresa de cualquier eventualidad.
- e. En cuanto al riesgo ERGONOMICO – FISICO; Golpes de los empleados con bolsas de residuos, se plantea un instructivo para dar a conocer a los tripulantes acerca de la manera adecuada de levantar carga, con el fin evitar las posibles lesiones musculares durante el desarrollo de esta actividad. Se propone además, gestionar con la ARL, la realización de charlas informativas para todos los empleados de la empresa.

### Actividad de Guadañas

- a. Para reducir los riesgos ERGONOMICO – FISICO; por la actividad de guadaña es importante recalcar a los empleados continuamente la importancia de realizar su trabajo con la mayor precaución posible, de manera que se garantice no sólo la calidad del servicio prestado, sino la integridad física del empleado. Es necesario que tanto los guadañadores como los ayudantes utilicen todos los elementos de protección personal establecidos.

En general, con el fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio, a pesar de cualquier contingencia menor de tipo operativo (como lo son las del componente Barrido, Recolección de Barrido, Relleno Sanitario, Recolección, Actividad de Guadaña), se plantea determinar un perfil de empleado que, en caso de ser necesario pueda desempeñarse como escobita, Guadañador, Ayudante de Guadaña o como tripulante.

#### 3.11 Características de Recipientes y Cajas de Almacenamiento.

Los recipientes retornables utilizados por los usuarios del servicio de aseo para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana.

Los recipientes desechables, utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas: a) Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección convencional o recolección selectiva. b) Permitir el aislamiento de los residuos generados del medio ambiente. c) Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan. d) Ser de material resistente y preferiblemente biodegradable. e) Facilitar su cierre o amarre.

El tamaño, la capacidad y el sistema de cargue y descargue de las cajas de almacenamiento públicas o privadas, serán determinados por la empresa a fin que estas sean compatibles con los vehículos de recolección y transporte

Para el caso de medición para los Grandes Generadores y Multiusuarios las equivalencias de medición serán las contenidas en la siguiente tabla:

<b>TABLA DE EQUIVALENCIAS VOLUMEN - PESO MULTIUSUARIOS</b>
--

TIPO	CARACTERIZACION DEL RECIPIENTE	CAPACIDAD VOLUMETRICA - M <sup>3</sup>
<b>BOLSA</b>		
Doméstica	50 x 75 cm	0.031
Semi-industrial	60 x 86 cm	0.05
<b>Industrial</b>	70 x 120 cm	0.111
<b>CANECA</b>		
Caneca	20 gal.	0.08
Caneca	25 gal.	0.1
Caneca	35 gal.	0.13
Caneca	55 gal.	0.21
<b>CAJA ESTACIONARIA</b>		
Caja estacionaria	2 yd3	1.53
Caja estacionaria	2.5 yd3	1.91
Caja estacionaria	3 yd3	2.29

En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la EAAAY E.I.C.E - ESP, el día primero (01) del mes de Noviembre de 2013.

**CONSTANTINO TAMI JAIMES**  
Gerente EAAAY EICE-ESP

Proyectado: Joel López C./Asesor Apoyo Área Comercial  
 Revisó : Omar Eduardo Pérez Tamayo /Director de Aseo  
 Vo.Bo. : Luis Gabriel Varona Ayala/Asesor Jurídico Encargado de Funciones

